



**MANUAL DE DERECHOS Y  
DEBERES DEL PASAJERO**

1

### Lección 1.

DERECHOS Y DEBERES  
DE LOS USUARIOS  
ANTES DE VIAJAR.

2

### Lección 2.

DERECHOS Y DEBERES  
DE LOS USUARIOS  
DURANTE EL VIAJE.

3

### Lección 3.

DERECHOS Y DEBERES  
DE LOS USUARIOS  
DESPUES DEL VIAJE.

4

### Lección 4.

DERECHO A LA  
RECLAMACION Y/O  
FELICITACION.

# GUIA RAPIDA

# PRIMERA LECCIÓN

## DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS ANTES DE VIAJAR:

### DERECHO A RECIBIR INFORMACIÓN:

- Características y condiciones del servicio
- Tarifas disponibles y condiciones
- Valor de Tiquete, discriminando cualquier suma adicional.
- Tipo o capacidad de la aeronave
- Derechos y deberes, restricciones y requisitos para el vuelo
- Destino de origen ida y regreso
- Condiciones generales del contrato de transporte.

### DERECHO AL RESPETO DE LA RESERVA Y TARIFA:

- Efectuada la compra del tiquete, será respetada por NATIV AIR SAS, en los términos y condiciones descritas en el contrato de transporte. El precio que se cobre será el informado al momento de la reserva.

### DERECHO A SOLICITAR CAMBIO DE NOMBRE EN MI TIQUETE:

- Los cambios de nombre en tiquetes o reservas ya emitidas **no están permitidos**. Por ello te sugerimos que al hacer la reserva, te asegures de que los nombres y apellidos de los pasajeros coincidan con la documentación necesaria para el viaje.
- Sin embargo, si lo que necesitas es **corregir el nombre en tu reserva**, podrás hacerlo **una sola vez** antes de iniciar el viaje. Solicítalo hasta 72 horas antes de la salida programada de tu vuelo. Conoce los posibles casos:
  - Si se trata de una corrección que implique **cambiar hasta 3 letras en el nombre o apellido**, puedes hacerlo a través de nuestros canales de atención.

### DERECHO AL TRANSPORTE DE MENORES:

- Los menores de 2 años no pagan tarifa siempre que viajen en brazos y no ocupen silla
- Los niños entre 2 hasta 12 años deberán pagar la tarifa y tendrán derecho a ocupar asiento.
- **NO OLVIDAR:** cuando viajas con un menor de edad, deberán tener a la mano Copia de Registro Civil de Nacimiento para menores de 0 a 7 años y tarjeta de Identidad para menores entre 7 hasta 17 años.



## SEGUNDA LECCIÓN

### DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS ANTES DE VIAJAR:

1. DERECHO A LA EXPEDICION DEL TIQUETE

2. DERECHO A TRANSPORTAR EQUIPAJE

3. DERECHO A INFORMACION DE ABORDAR

4. DERECHO A SOLICITAR INFORMACION RELATIVA AL VIAJE



#### EL TIQUETE DEBERA CONTENER:

1. LA HORA PREVISTA DE SALIDA
2. LUGAR DE LLEGADA Y SALA DE ESPERA
3. LAS CONDICIONES PARA EL EMBARQUE



LOS PASAJEROS TIENEN DERECHO A TRANSPORTAR CONSIGO Y EN EL MISMO VUELO LA CANTIDAD DE EQUIPAJE QUE PREVIAMENTE LE HAYA INFORMADO EL TRANSPORTADOR, SEGÚN LA CAPACIDAD DE LA AERONAVE.



LOS PASAJEROS SE LE OTORGARA TODAS LAS INSTRUCCIONES PERTINENTES PARA QUE SE DIRIJA A LOS PUNTOS DE ACCESO DE LA AERONAVE.

SI NO SE PRESENTA CON LA DEBIDA ANTELACION, NATIV AIR PODRA DISPONER DE SU CUPO.



USTED TIENE EL DERECHO A SOLICITAR INFORMACION, LA CUAL SERA BRINDADA EN CUANTO ESTE AL ALCANCE DE LA TRIPULACION, ASI COMO TAMBIEN EN CASO DE ATENCION DEL PASAJERO, NATIV AIR PODRA COBRAR CARGOS ADICIONALES SI AL MOMENTO DE LA COMPRA DEL TIQUETE, USTED NO INFORMO DE ALGUNA CONDICION MEDICA.



CESSNA GRAND  
CARAVAN C 208 B

#TuDestinoNuestroDestino



## TERCERA LECCIÓN

### DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DESPUÉS DEL VIAJE:

- **DERECHO A LLEGAR AL LUGAR DE DESTINO:**
  - Los pasajeros tienen derecho a llegar a su lugar de destino y en la hora informada por NATIV AIR SAS.
- **DERECHO A LA DEVOLUCION DE SU EQUIPAJE:**
  - NATIV AIR SAS entregara al pasajero en el estado que recibió el equipaje.
- **DERECHO A REALIZAR UNA PETICIÓN O QUEJA:**
  - Una vez finalice el viaje, usted podrá acercarse a la tripulación o funcionario de NATIV AIR para realizar cualquier petición o queja para la correcta solución si esta en manos de la compañía.



---

## CUARTA LECCIÓN

### DERECHO A LA RECLAMACIÓN Y/O FELICITACIÓN:

NATIV AIR SAS en compromiso con nuestros pasajeros habilita y autoriza para el mejoramiento continuo y satisfacción de nuestros servicios, canales de atención ante cualquier reclamación y/o felicitación:

- **POR PARTE DEL PASAJERO:** Es necesario que nos indique:
  - Nombre completo del pasajero
  - Cedula de ciudadanía o documento de identificación
  - Email para notificación
  - Teléfono de contacto
  - Descripción del hecho o eventualidad.
- **POR PARTE DE NATIV AIR SAS:** La encargada de gestionar y recibir cualquier información y / o reclamación:
  - [www.nativair.com/reclamación-y-o-felicitación](http://www.nativair.com/reclamación-y-o-felicitación)
  - [gerencia@nativair.com](mailto:gerencia@nativair.com)
  - +57 313 3944182
  - Tiempo de respuestas 1 a 2 días, según sea el caso.

# RESUMEN

- Para NATIV AIR SAS, es fundamental que nuestros clientes se encuentren satisfechos con nuestros servicios, que vivan una experiencia única y un viaje placentero, razón por la cual el manual de derechos y deberes de los pasajeros es fundamental para la correcta planeación ante, durante y después de cualquiera de nuestros vuelos.
- Comprometidos con la seguridad, puntualidad, confiabilidad, comodidad y rapidez en todos nuestros viajes, hacen de NATIV AIR SAS la mejor opción para cada viaje.





**HACEMOS DE TU VUELO TODA UNA EXPERIENCIA**

**#TU DESTINO, NUESTRO DESTINO**



**NATIV AIR SAS**

**AUTOPISTA NORTE KM 16, AEROPUERTO GUAYMARAL, SUBA, BOGOTÁ, COLOMBIA**